

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan dunia usaha dalam bidang jasa di Indonesia, khususnya pada industri perhotelan sedang mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang sangat pesat. Sejak tahun 2012 pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Jawa Timur telah mengalami peningkatan sebesar 7,27 persen dengan pertumbuhan tertinggi terjadi pada sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 10,06 persen (Badan Pusat Statistik, 2013). Kondisi ini didukung pula dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang mengembangkan usahanya dalam bidang perhotelan. Meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun asing, ke kota Surabaya menjadi faktor pendorong pertumbuhan utama pada sektor ini (Panca, 2013). Selain itu, pertumbuhan pasar perhotelan di Jawa Timur juga didorong oleh perkembangan bisnis *meeting, incentive, convention, dan exhibition* (MICE) yang telah dirancang pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di tahun 2013 (Inilah Tren Hotel di Dunia, 2013). Dengan demikian, tren hotel saat ini tidak hanya mengedepankan fungsinya sebagai tempat yang menyediakan jasa penginapan, atau makan dan minuman saja, melainkan juga sebagai tempat untuk melakukan bisnis.

Tingginya pertumbuhan bisnis hotel saat ini, tentunya akan membuat persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Setiap pelaku

usaha dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif agar perusahaannya mampu bertahan dan dapat memenangkan persaingan bisnis yang ada. Untuk mencapai keunggulan kompetitif tersebut, aktivitas suatu perusahaan harus diatur dalam suatu sistem. Serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna disebut sistem informasi (Hall, 2004:9). Menurut O'Brien (2005:10), sistem informasi sangat bermanfaat untuk mendukung proses dan operasi bisnis, mendukung pengambilan keputusan para pegawai dan manajemen, serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif. Melalui sistem informasi ini, diharapkan informasi yang dihasilkan dapat akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*), dan relevan (*relevance*) sehingga dapat membantu manager dalam pengambilan keputusan bisnis secara tepat. Salah satu sub sistem dari sistem informasi yang berguna dalam menyediakan informasi dan untuk mengambil keputusan bagi manajemen adalah Sistem Informasi Akuntansi. (Rama dan Jones, 2008:5). Peran penting Sistem Informasi Akuntansi dapat berjalan dengan baik apabila didukung dengan adanya suatu pengendalian internal yang baik pula. Komponen-komponen pengendalian yang terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan dapat membantu untuk mewujudkan suatu pengendalian yang baik. Tanpa adanya suatu pengendalian, kegiatan yang telah terkomputerisasi pun dapat menimbulkan peluang terjadinya kerugian, antara lain berupa kesalahan

pengolahan data yang dapat berbentuk kesalahan pencatatan penanganan dokumen, kekeliruan penanganan proses, serta kemungkinan adanya data-data yang tidak terantisipasi oleh sistem komputerisasinya. Suatu sistem yang baik juga harus dilengkapi dengan prosedur-prosedur agar mampu menghasilkan data keuangan yang akurat, mendeteksi suatu resiko atau penyimpangan yang terjadi, mendorong efisiensi dan efektivitas operasi, serta mampu mengamankan aset perusahaan (Triandi dan Siregar, 2007).

Hotel X merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam industri perhotelan di Surabaya. Sebagai hotel bintang empat, kegiatan usaha pada Hotel X tidak hanya terbatas pada menyediakan jasa penginapan kepada pelanggan saja, melainkan hotel ini juga mengikuti tren MICE dan memiliki fasilitas lain yang menunjang kualitasnya, seperti restoran, *café*, ruang pertemuan, *ballroom*, *laundry*, pusat kebugaran, *spa*, dan kolam renang. Berbagai penjualan atas fasilitas yang ditawarkan tersebut merupakan sumber pendapatan Hotel X yang digunakan untuk mencapai tujuannya, seperti untuk memperoleh laba, mendanai segala aktivitas rutin operasionalnya, meningkatkan kualitas pelayanannya pada tamu, mengembalikan investasi, dan pada akhirnya dapat menjamin kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Maka itu, penting bagi Hotel X untuk mempunyai sistem informasi akuntansi yang dapat memproses segala transaksi yang terjadi, terutama pada siklus pendapatan yang merupakan rangkaian aktivitas bisnis dan pemrosesan informasi terkait yang terus berlangsung dengan

menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan, serta menagih kas sebagai pembayaran dari penjualan-penjualan tersebut (Romney dan Steinbart, 2009:392). Aktivitas-aktivitas penjualan yang terjadi tersebut dapat berupa transaksi secara kredit ataupun tunai. Transaksi penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang. Dimana piutang yang timbul biasanya didominasi dari aktivitas operasional utama Hotel X, yaitu penjualan jasa sewa kamar. Piutang tersebut terjadi ketika terdapat kebijakan kredit dari manajemen kepada tamu hotel, biasanya diberikan kepada pihak seperti *travel agent*, lembaga pemerintahan, perusahaan jasa penerbangan, perusahaan, dan sebagainya. Banyaknya aktivitas pada siklus pendapatan pada Hotel X, maka sebaiknya setiap aktivitas tersebut mempunyai sebuah pedoman tertulis agar setiap prosedur aktivitasnya dapat berjalan dengan baik dan pengendalian pun dapat ditingkatkan.

Sistem informasi pada siklus pendapatan hotel X belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa masalah yang masih harus diperbaiki. Salah satunya pada struktur organisasi departemen *front office (FO)* yang tidak ada pemisahan tugas yang memadai antara *receptionist* yang merangkap sebagai kasir juga sehingga dapat memicu terjadinya kecurangan. Selain itu, pada prosedur penagihan dan pelunasan piutang belum terdapat SOP tertulis sehingga mampu menimbulkan kerancuan dalam pelaksanaannya karena tidak ada pedoman yang mendasari. Pendistribusian dokumen, serta desain dokumen yang digunakan oleh Hotel X juga masih ada yang perlu dilakukan perbaiki karena

belum dialokasikan dengan baik dan informasi yang disampaikan tidak lengkap. Oleh karena itu, untuk mengatasi berbagai kesalahan, memaksimalkan fungsi-fungsi yang ada, dan mencegah peluang terjadinya kecurangan, maka aktivitas pengendalian internal yang baik atas sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatan dianggap penting untuk dianalisa.

1.2. Pokok Bahasan

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka pokok bahasan yang akan dibahas adalah analisis penerapan aktivitas pengendalian internal yang diterapkan oleh hotel X pada sistem informasi akuntansi atas siklus pendapatannya. Dimana aktivitas yang terdapat di Hotel X sudah berbasis komputerisasi.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup praktik kerja magang ini hanya dibatasi pada aktivitas siklus pendapatan yang diperoleh dari penjualan jasa secara kredit pada tamu yang menginap (*guest in house*). Dimana pembahasan akan dilakukan mulai dari proses penjualan jasa sewa kamar, penjualan restoran/bar, penjualan *laundry*, proses penagihan piutang, proses pelunasan piutang atas penagihan *invoice*, dan proses pelunasan piutang atas transaksi kartu kredit.

1.4. Manfaat Magang

Dengan adanya hasil magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran pekerjaan pada bidang akuntansi perhotelan bagi mahasiswa, serta dapat digunakan sebagai referensi dasar dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang membahas topik yang sama dengan melakukan perbandingan antara teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan untuk pertimbangan atau masukan bagi manajemen Hotel X mengenai analisis aktivitas pengendalian internal sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatan di perusahaannya, sehingga kinerja hotel menjadi lebih optimal.
- b. Memberikan wawasan bagi masyarakat bisnis dalam mendapatkan gambaran seputar pekerjaan di bidang *accounting* pada perhotelan.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan laporan dalam tugas akhir ini terbagi dalam beberapa pokok bahasan, sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat latar belakang masalah, pokok bahasan, ruang lingkup, dan manfaat magang.

BAB II: TINJAUAN PUSAKA

Dalam bab ini disajikan teori-teori tentang sistem informasi akuntansi, siklus pendapatan, dan teori mengenai pengendalian internal yang mendasari penulisan laporan ini dan juga rerangka berpikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini memuat desain penelitian, jenis data, dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, objek magang, serta prosedur analisis data.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi, dan fasilitas perusahaan, jadwal pelaksanaan magang, ikhtisar kegiatan, serta deskripsi data mengenai struktur organisasi dan tugas serta tanggung jawab masing-masing fungsi, standar operasional prosedur pada penjualan jasa sewa kamar, *laundry*, restoran/bar, proses penagihan piutang dan proses pelunasan piutang, dokumen terkait, serta analisis dari hasil temuan serta pembahasannya.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memuat kesimpulan akhir dari analisis hasil temuan, keterbatasan penulis, serta saran–saran untuk pengembangan sistem yang dapat diberikan untuk hotel.